



Система управления ИТ-услугами в консалтинговой компании

Система управления ИТ-услугами охватила восемь процессов и позволила существенно повысить эффективность деятельности ИТ-подразделений и обеспечить удобство их работы, передать непрофильные операции в соответствующие подразделения.

«Проект в консалтинговой компании оказался уникальным по сложности, скорости и масштабу выполненных работ. Для решения задачи нам потребовалось очень глубоко погрузиться в процессы заказчика, наладить взаимодействие с представителями бизнеса и бухгалтерии. Характер бизнеса заказчика также оказал значительное влияние на сложность проекта – мы делали консалтинг для консультантов. Тем не менее, мы не только успешно реализовали проект, но и выполнили одно из первых в России полнофункциональных внедрений управления ИТ-активами на базе BMC Remedy: автоматизировали планирование и закупки ИТ, реализовали управление жизненным циклом ИТ-активов, автоматизировали учет лицензий на ПО», – рассказывает Алексей Николаев, руководитель Департамента систем управления компании «Инфосистемы Джет».

Решение используют во всех 18 подразделениях в России и СНГ одной из крупнейших консалтинговых компаний мира.

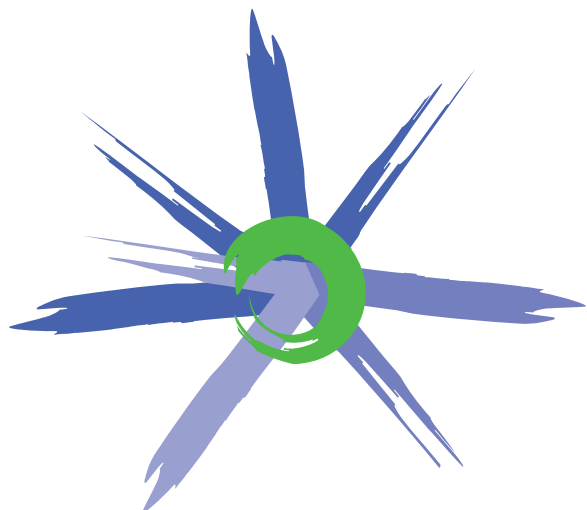
ПОТРЕБНОСТИ БИЗНЕСА И ИТ

Проект возник на пересечении интересов бизнеса и ИТ. Бизнес нуждался в упрощении взаимодействия сотрудников с бэк-офисными подразделениями (ИТ, секретариат, АХД и HR). Руководство ИТ испытывало потребность в инструментах управления активами и контроля качества работы ИТ, расширении «зоны влияния» (состава услуг, предоставляемых бизнесу), а ИТ-подразделения – в сокращении объема рутинных операций.

Решить данные задачи с помощью существовавших в компании систем было невозможно – потребовалось бы разработать собственную платформу и создать организационную структуру, способную ее сопровождать и развивать. Этот путь был неприемлем для заказчика – непрофильная деятельность, высокие затраты и риски.

ПЛАНЫ И РЕАЛЬНОСТЬ

Решение внедрять **BMC Remedy IT Service Management Suite (BMC Remedy)** было принято за несколько лет до старта проекта. Заказчик планировал оптимизировать собственные процессы, а специалисты компании «Инфосистемы Джет» должны были автоматизировать их на базе новой системы.



Но жизнь внесла коррективы: для успеха проекта исполнителю потребовалось принять значительное участие в работе по оптимизации процессов. В условиях отсутствия времени на полноценное обследование и проектирование, проектная команда взяла на вооружение экспресс-методику. Работа осуществлялась в формате семинаров, на которых одновременно проходило и обследование, и формирование требований к системе, и проектирование и/или оптимизация процесса. Использование подобной методики проектирования позволило минимизировать неплановые затраты исполнителя, а также затраты времени и ресурсов заказчика.

Процессы	Модули BMC Remedy
Управление активами	CMDB и Asset Management
Управление инцидентами	Incident Management
Управление запросами	Service Request Management
Управление каталогом услуг	Service Catalogue
Управление изменениями	Change Management
Управление проблемами	Problem Management
Управление знаниями	Knowledge Management
Управление уровнем качества	Service Level Management

УПРОЩЕНИЕ УЧЕТА ИТ-АКТИВОВ

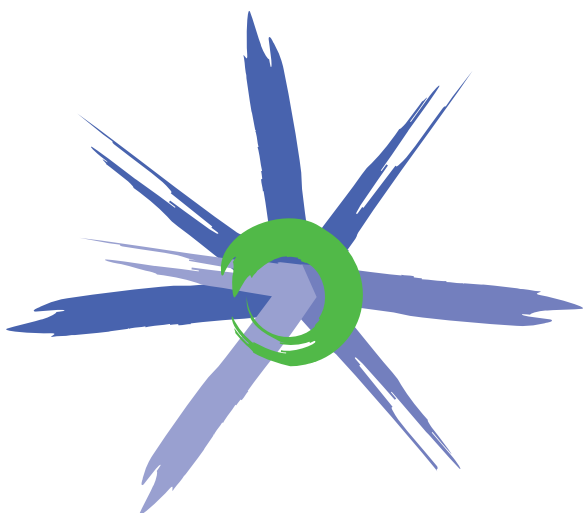
Внедрение началось с процесса **управления ИТ-активами** – базового для всех последующих. Для начала нужно было решить проблему несогласованности в подходах к учету материальных активов.

Учет компьютерной техники в компании осуществлялся по трем инвентарным номерам: один – по международному стандарту финансовой отчетности IFRS, второй – по российским стандартам финансового учета, и третий – инвентарный номер ИТ. Требовалось найти решение, которое не только будет удобно для работы бухгалтерии, финансового отдела и ИТ, но и позволит учесть нюансы бухгалтерского законодательства в разных странах СНГ (Россия, Казахстан, Украина). В итоге был разработан и реализован алгоритм автоматической генерации единого уникального инвентарного номера по всем трем системам учета.

Опытную эксплуатацию управления активами проводили на московском офисе, после чего процесс запустили во всех ИТ-подразделениях СНГ – теперь в компании отслеживают полную историю жизненного цикла оборудования.

В результате внедрения значительно сократился путь, который «проходят» ИТ-активы для присвоения им инвентарного номера: экономятся время и ресурсы 3-х подразделений – ИТ, бухгалтерии и финансового отдела. ИТ-подразделения освобождены от работ по созданию и передаче в бухгалтерию финансовых отчетов о движении активов: отчеты в новой системе формируются за 1 минуту и не требуют участия программистов. В разы уменьшились сроки выдачи оборудования конечным пользователям. Автоматизированы планирование и закупки ИТ-активов, управление контрактами, учет лицензий на ПО.

Внедрение модуля управления ИТ-активами позволило сократить с нескольких недель до нескольких дней время инвентаризации региональных офисов в РФ и странах СНГ.



Алексей Николаев,
руководитель Департамента
систем управления компании
«Инфосистемы Джет»:

«В ходе проекта был оказан значительный объем консалтинговых услуг, без которых система просто не смогла бы быть запущена в эксплуатацию. За относительно небольшой срок было реализовано работающее решение, адаптированное под потребности заказчика. Итогом стал не только завершенный проект, но и подписанный новый контракт на сопровождение внедренной системы».



АВТОМАТИЗАЦИЯ SERVICE DESK

Последующие процессы проектная команда обследовала и автоматизировала параллельно. Автоматизация службы Service Desk началась с внедрения процесса управления инцидентами, внутри которого запускалось **управление каталогом услуг, запросами и знаниями**. Был автоматизирован каталог услуг (сервисов, которые ИТ-блок предоставляет пользователю, – например, решить проблему с приложением, оформить гостевой пропуск) и каталог типовых запросов (выдать ноутбук/мышку, протереть контакты и т.д). В единый каталог услуг сведены 5 различных каталогов, каждым из которых достаточно активно пользовались сотрудники компании.

Анализ процессов управления запросами и инцидентами позволил выявить, что процесс схожим образом организован в ИТ-подразделениях и бухгалтерии, кадровой службе, а также в секретариате. Опытная эксплуатация управления запросами была проведена в секретариате – в рамках активностей по приему и обработке заявок на копирование, печать, заказа пропусков гостям, бронирования места на гостевой парковке.

Важной вехой стало внедрение портала самообслуживания пользователей, на страницах которого сотрудники теперь могут найти различные внутренние инструкции, регламентирующие документы, последние новости о работе систем, увидеть, какие сервисы предоставляются подразделениями компании, адресно сообщить о своей проблеме, задать вопрос или получить услугу. Запуская портал, проектная команда подобрала терминологию и формы для удобства работы финансовых и налоговых консультантов.

Автоматизация Service Desk стандартизировала процедуру регистрации запроса и отслеживание его статуса пользователями системы. В итоге сократилось количество обращений на первую линию поддержки по поводу уточнения статуса заявок, а АХД более не требуется тратить время на классификацию и уточнение запросов пользователей. Значительно уменьшилось количество просроченных заявок на закупки оборудования.

УПРАВЛЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЯМИ, ПРОБЛЕМАМИ, УРОВНЕМ КАЧЕСТВА УСЛУГ

За три последующих месяца были запущены три процесса. Основной блок работ заключался в автоматизации **управления изменениями** – процесса, описывающего, как правильно инициировать развертывание новой версии ИС, монтаж и подключение серверов и пр. В отличие от других процессов, участниками управления изменениями в компании являются руководители ИТ- и бизнес-подразделений: требовалось предоставить им удобные интерфейсы и описать правила замены согласующих. Только после описания процедур и разработки workflow проектная команда перенесла процесс в систему BMC Remedy.



Параллельно был автоматизирован процесс **управления проблемами** – поиска и анализа корневых причин часто повторяющихся инцидентов.

Также производилась автоматизация **управления уровнем качества услуг**. Автоматизация контроля работы ИТ-подразделений на соответствие SLA и расчета KPI сотрудников обеспечила необходимые руководству ИТ-подразделений данные для управленческой отчетности.

РАЗРАБОТКА ШАБЛОНОВ ОТЧЕТОВ

Коробочное решение содержало ряд готовых шаблонов отчетов, но в имеющемся виде они не подходили заказчику. При этом работать с системой без отчетов заказчик не мог – в компании продолжили бы «жить» в Excel и электронной почте.

Поэтому параллельно с внедрением BMC Remedy была разработана система отчетности: часть шаблонов отчетов предназначены для ИТ-подразделений, остальные – для бухгалтерии и других департаментов. Отчеты по приему на финансовый учет нового оборудования и списанию с учета отслужившего позволили полностью замкнуть цикл управления активами.

В настоящее время компания «Инфосистемы Джет» осуществляет техническую поддержку решения.

